

## PENGARUH PELAYANAN SISTEM TERPADU SATU PINTU /ONE STOP SERVICE DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT KELURAHAN RINGINANOM KOTA KEDIRI

**EKO YUSWANTORO**  
Universitas Islam Kediri, Kediri

### ABSTRAK

Tugas utama organisasi pemerintahan adalah melayani masyarakat, Kantor Kelurahan Ringin Anom menyelenggarakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) yang proses pengelolaannya di mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan ijin dokumen. Perumusan masalahnya adalah : (1) Apakah \_ndica pelayanan \_ndica terpadu satu pintu (one stop service) dan Kenyamanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. (2) Manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat. Metode dalam penelitian ini dengan metode kuantitative dengan Variabel bebas (X1) Pelayanan system Satu Pintu/One Stop Service, (X2) Kenyamanan dalam pelayanan dan Variabel (Y) yaitu Kepuasan konsumen.

Hasil penelitian ini, terdapat hubungan antara pengaruh Pelayanan One Stop Service terhadap Kepuasan masyarakat, yang membutuhkan Pelayanan One Stop Service. Dari hasil kuisener diketahui pada \_ndicator X1.2. yaitu Kelengkapan Informasi, mendapat nilai koefisian korelasi pada pengujian validitas tentang informasi yang dihasilkan terdiri dari satu kesatuan informasi yang menyeluruh dan mencakup berbagai hal yang terkait didalamnya mendapatkan nilai sebesar 0,946 dan yang merupakan nilai yang tertinggi \_ndicator di \_ndicato X1.

Pada indicator X2.5. yaitu Peralatan yang digunakan petugas dalam Pelayanan, mendapat nilai koefisian korelasi pada pengujian validitas tentang penguasaan teknologi oleh petugas, Sebesar 0,959 yang merupakan nilai tertinggi yang diperoleh \_ndicator di variebel X2.

Pada \_ndicator Y.4. yaitu Ketepatan waktu pelayanan, mendapat nilai koefisian korelasi pada pengujian validitas tentang pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan sebesar 0,972. Yang merupakan nilai tertinggi yang diperoleh pada indicator di variebel Y.

### PENDAHULUAN

Pada organisasi pemerintah yang tugas utamanya melayani masyarakat, dibutuhkan kemampuan personalia yang bisa memberikan pelayan yang lebih baik, apalagi pada era otonomi daerah yang merupakan tatanan baru pemerintahan di Indonesia, memberikan banyak peluang bagi daerah kota maupun kabupaten dalam meningkatkan dan mengembangkan potensi daerahnya, yang tentu akan memacu pemanfaatan sumberdaya alam yang berorientasi untuk memberikan kemakmuran rakyat daerah tersebut. Selanjutnya pemerintah daerah diharapkan mampu mengangkat potensi daerah yang dulunya tidak nampak menjadi kelihatan dimasyarakat.

Pada dasarnya pembentukan otonomi daerah telah diatur dalam Undang-Undang Dasar 1945. Hal ini sebagaimana disebutkan dalam Pasal 18 ayat (5) UUD 1945 yang berbunyi : “ Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas luasnya kecuali

urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat “. Sedangkan hal yang berkaitan dengan hak penyelenggaraan otonomi daerah itu sendiri disebutkan dalam Pasal 18 ayat (6) UUD 1945 yang berbunyi : “ Pemerintahan daerah berhak menetapkan peraturan daerah dan peraturan peraturan lain untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan “.

Mendasarkan pada ketentuan tersebut dapat ditunjukkan bahwa kewenangan pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan umum kepada masyarakat melekat juga kewenangan daerah untuk melakukan pemungutan atas jasa pelayanan yang diberikan dan sekaligus melaksanakan pengelolaan pendapatannya. Selain hak dan kewenangan sebagai wewenang pangkal daerah seperti diatas, dalam isi pelaksanaan otonomi daerah telah mengatur pula mengenai pengakuan Negara Kesatuan Republik Indonesia terhadap pemerintahan

dan masyarakat daerah yang bersangkutan sebagaimana disebutkan dalam Pasal 18 B ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi : “ Negara mengakui dan menghormati satuan-satuan pemerintahan daerah yang bersifat istimewa yang diatur dengan undang-undang “. Sedangkan ayat (2) dijelaskan pula bahwa : “Negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia yang diatur dalam Undang-undang “.

Maka setiap pelayanan yang diberikan pemerintah sebagai aparatur negara kepada masyarakat saat ini merupakan tugas yang diberikan kepada aparatur Negara yang diatur dalam undang – undang selain itu berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 hakekat dari pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut Undang-undang Kepegawaian Nomor 43 Tahun 1999, Pegawai Negeri Sipil (PNS) selaku aparatur pemerintah memiliki kewajiban untuk bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional. Selaku pelayan masyarakat, PNS harus memberikan pelayanan yang terbaik atau prima kepada penerima pelayanan tanpa pandang bulu. Jadi PNS berkewajiban memberikan pelayanan atau melayani, bukan minta dilayani.

Kantor Kelurahan Ringin Anom yang berada di wilayah kerja lingkungan Pemerintahan Kecamatan Kota Kediri. Selama ini melaksanakan pelayanan kepada masyarakat kelurahan dengan menggunakan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat dan nyaman bagi warga masyarakat. Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota dapat terlayani dalam satu lembaga. Tujuannya adalah meningkatkan kualitas layanan publik. Oleh karena itu, diharapkan terwujud pelayanan publik yang cepat murah, mudah, transparan, pasti, dan terjangkau, di samping untuk

meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Harapan lain yang ingin dicapai dengan meningkatkan kualitas layanan publik adalah mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil, dan menengah.

Untuk mencapai semuanya itu, kegiatan internal Kantor kelurahan Ringin Anom perlu dibuat menjadi efektif dan nyaman bagi warga masyarakat yang memerlukan pengurusan surat menyurat. Satu yang dianggap amat penting adalah setiap pegawai dari mulai pimpinan hingga bawahan dapat menggerakkan kegiatan pelayanan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) ini dengan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat secara maksimal.

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti, Maka Judul Pada Penelitian Tesis saya adalah : “ **Pengaruh Pelayanan Sistem Terpadu Satu Pintu ( One Stop Service ) dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Warga Kelurahan Ringinanom Kota Kediri “.**

### Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah faktor pelayanan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Ringin Anom Kota Kediri.
2. Untuk mengetahui apakah faktor kenyamanan pada saat pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Ringin Anom Kota Kediri.
3. Untuk mengetahui manakah antara faktor pelayanan sistem terpadu satu pintu (*one stop service*) dan faktor kenyamanan yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Ringin Anom Kota Kediri.

### METODE PENELITIAN

#### Uji validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan

membandingkan indeks korelasi *product moment* Pearson dengan level signifikan 5% dengan nilai kritisnya.

Penelitian dengan pengujian validitas dianggap valid jika minimum nilai  $r \geq 0,3$ . Semakin tinggi nilai  $r$  berarti semakin valid instrumen yang diukur.

#### Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk memastikan konsistensi jawaban responden yang ditunjukkan oleh koefisien  $\alpha$  (*Conbrach alfa*) (Gujarati, 1997). Instrumen dikatakan reliabel apabila koefisien  $\alpha \geq 0,5$  artinya semakin nilainya mendekati 1, konsistensi jawaban semakin tinggi.

$$r_i = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{1 - \sum ab^2}{\sigma t^2} \right]$$

Dimana :

$r_i$  = reliabilitas instrumen

$k$  = banyaknya butir pertanyaan

$\sum ab$  = jumlah varian butir

$\sigma t$  = varian total

#### Analisis regresi linier berganda

Untuk mengetahui pengaruh adanya variabel bebas terhadap variabel terikat, digunakan analisa regresi linier berganda dengan rumus :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

$Y$  = Kepuasan Masyarakat

$X_1$  = Pelayanan Sistem Satu Pintu (Sistem One Stop Service)

$X_2$  = Kenyamanan dalam pelayanan

$a$  = konstanta

$b_1, b_2$  = koefisien dari  $X_1, X_2$  (Anto Dajan, 1996)

#### 3 Uji hipotesis dengan menggunakan uji F dan uji t

##### 1. Uji F (F test)

Pengujian ini dimaksudkan untuk meyakinkan diri apakah persamaan regresi yang diperoleh berdasarkan hasil-hasil penelitian memang ada, artinya bila dipakai untuk meramal  $Y$  jika variabel bebas diketahui.

$$\text{Rumus : } F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$$

(Sudjana, 1992)

Dimana :

$F$  = uji keberartian regresi

$R$  = koefisien regresi berganda

$k$  = jumlah variabel independent

$n$  = jumlah sampel

Dari rumus di atas dapat diambil ketentuan antara diterima/ditolak dan berpengaruh/tidak:

- 1)  $H_0: R_{xi}; Y = 0$  (semua variabel bebas tidak mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel terikat)
- 2)  $H_1: R_{xi}; Y > 0$  (semua variabel bebas mempunyai pengaruh yang berarti terhadap variabel terikat)

Dengan kriteria apabila :

$F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

$F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$

Hal ini berarti secara keseluruhan variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.

##### 2. Uji t (T test)

Alat analisa ini merupakan pengujian kedua terhadap hipotesis yang dilakukan dengan cara memasukkan seluruh variabel bebas ( $X_1$ ) dan ( $X_2$ ) secara parsial yang diduga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Untuk menentukan besarnya  $t$  tabel pada tingkat tertentu (taraf signifikan 5%). Adapun rumus teknik pengujiannya adalah sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{b}{Se(b_1)}$$

Dimana :

$b$  = bobot regresi

$Se(b_1)$  = standard deviasi

Untuk menentukan suatu hipotesis, digunakan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  pada tingkat keyakinan tertentu (level signifikan 0,05 atau 5%).

- $H_0 = b_1 = b_2 = 0$  (secara parsial tidak mempengaruhi  $X_1, X_2$  terhadap  $Y$ )
- $H_a = b_1 \neq b_2 \neq 0$  (ada pengaruh yang berarti antara  $X_1, X_2$  terhadap  $Y$ )
- Jika  $t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$  ditolak

- Jika  $t_{hitung} < t_{tabel} = H_0$  diterima
- Jika probabilitas lebih kecil atau sama dengan 0,005 maka dapat dikatakan signifikan (menggunakan bantuan SPSS).

Selanjutnya untuk teknik perhitungan, penulis menggunakan software SPSS ( *Statistic Program Social Science* ) versi 16.00.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian instrumen penelitian baik dilihat dari segi validitasnya maupun reliabilitas terhadap 60 responden diperoleh bahwa hasil instrumen penelitian yang

dipergunakan adalah valid dimana nilai indeks korelasi *product moment* Pearson dengan level signifikan 5% adalah lebih besar dari 0,3. Sedangkan untuk uji reliabilitas digunakan dengan metode alpha Cronbach, dengan kriteria pengujian bila koefisien alpha ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,5 dapat dinyatakan bahwa instrumen yang digunakan adalah reliabel. Hasil dapat dilihat pada lampiran.

Rekapitulasi hasil uji validitas dan reliabilitas items instrumen dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel  
Uji Validitas dan Reliabilitas Item Variabel Bebas dan Bergantung

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	Keputusan	Koefisien Alpha	Keputusan
X1	X1.1	0,943	Valid	0,973	Reliabel
	X1.2	0,946	Valid		
	X1.3	0,864	Valid		
	X1.4	0,924	Valid		
	X1.5	0,937	Valid		
X2	X2.1	0,889	Valid	0,979	Reliabel
	X2.2	0,948	Valid		
	X2.3	0,956	Valid		
	X2.4	0,941	Valid		
	X2.5	0,959	Valid		
Y	Y1	0,959	Valid	0,985	Reliabel
	Y2	0,966	Valid		
	Y3	0,960	Valid		
	Y4	0,972	Valid		
	Y5	0,920	Valid		

Sumber data: data primer diolah, 2016

### Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil analisis regresi antara Variabel pelaksanaan Pelayanan Satu Pintu/One Stop Service dan Variabel Kenyamanan terhadap Variabel Kepuasan masyarakat (konsumen) kelurahan Ringinanom Kota Kediri Penumpang dengan menggunakan program SPSS dapat disajikan secara ringkas pada tabel berikut :

Tabel

Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Variabel X1 dan Variabel X2 Terhadap Variabel Y

Variabel	Koefisien Regresi	T hitung
Pelayanan OSS (X <sub>1</sub> )	0,371	2,756
Kenyamanan dalam pelayanan (X <sub>2</sub> )	0,780	4,968
Konstanta	1,310	
Reliabel = 0,963		
R <sup>2</sup> = 0,928		
Persamaan Regresi :		
Y = y + x <sub>1</sub> + x <sub>2</sub> Y = 1,310 + 0,371 + 0,780		

Sumber : Data Primer Diolah, 2015

Konstanta sebesar 1,310 menunjukkan tingkat Kepuasan konsumen dalam hal ini warga masyarakat Kelurahan Ringin Anom Kota Kediri, jika masyarakat tidak mempertimbangkan faktor Pelayanan One Stop Service dan Kenyamanan selama melakukan pelayanan pengurusan surat – surat di kantor Kelurahan Ringin Anom Kota Kediri.

Koefisien regresi variabel Pelayanan One Stop Service sebesar 0,371 menunjukkan bahwa apabila variabel Pelayanan One Stop Service berubah naik/turun 1 satuan, maka Kepuasan warga masyarakat akan berubah naik/turun sebesar 0,371 satuan dengan

syarat yang sama, artinya semakin baik Pelayanan One Stop Service yang diharapkan.

Koefisien regresi Variabel Rasa Aman 0,780 menunjukkan besarnya pengaruh variabel Kenyamanan dalam pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat Ringinanom Kediri dengan pengaruh yang searah, artinya semakin baik Kenyamanan dalam pelayanan maka semakin meningkat Kepuasan masyarakat Ringinanom Kediri, dengan menganggap variabel lain tetap.

Koefisien korelasi berganda (R) sebesar 0,963 (mendekati 1) menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat dan searah antara variabel Pelayanan One Stop Service, Kenyamanan dalam pelayanan dan Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom kota Kediri.

#### 1. Uji F

Uji f digunakan untuk menguji keberartian pengaruh secara keseluruhan variabel secara keseluruhan variabel Pelayanan One Stop Service, Kenyamanan dalam pelayanan dan Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom.

Hasil analisis diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 368,365 dengan nilai probabilitas 0,000 lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian teruji bahwa secara keseluruhan variabel Pelayanan One Stop Service, Kenyamanan dalam pelayanan dan Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom.

Koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0,928 menunjukkan bahwa variabel Pelayanan One Stop Service, Kenyamanan dalam pelayanan memberikan kontribusi sebesar 92,8 % terhadap Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom, sebesar 7,2 % disebabkan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

#### 2. Uji t

Adalah pengujian signifikansi pengaruh secara parsial terhadap dan Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom ini dilakukan dengan uji t.

- a. Variabel Pelayanan One Stop Service ( $X_1$ )  
Hasil analisis diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,756$  dengan probabilitas 0,000 lebih kecil 0,05 sehingga teruji bahwa variabel Pelayanan One Stop Service berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom.

Koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) sebesar 0,347 memiliki arti sebesar 34,7 % Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom ditentukan oleh variabel Pelayanan One Stop Service

- b. Variabel Kenyamanan dalam pelayanan ( $X_2$ )

Hasil analisis diperoleh nilai  $t_{hitung} = 4,968$  dengan probabilitas 0,000 lebih kecil 0,05 sehingga teruji bahwa variabel Kenyamanan dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom.

Koefisien determinasi parsial ( $r^2$ ) sebesar 0,626 memiliki arti sebesar 62,6 % Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom dipengaruhi oleh variabel Kenyamanan dalam pelayanan.

Hasil uji t di atas dapat diketahui bahwa secara parsial masing-masing variabel yaitu Pelayanan One Stop Service dan Kenyamanan dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom Kota Kediri.

Selanjutnya untuk menentukan variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom Kota Kediri dapat dilihat dari koefisien regresi dan koefisien korelasi paling besar dan paling signifikan, ternyata variabel Kenyamanan dalam pelayanan merupakan variabel yang memiliki koefisien regresi paling besar (0,780) dan signifikan (probabilitas = 0,000), koefisien korelasi sebesar 0,626 atau koefisien determinasi 0,963. Jadi dari dua variabel Pelayanan One Stop Service dan variabel Kenyamanan dalam pelayanan dalam penelitian ini. Faktor variabel Kenyamanan dalam pelayanan merupakan variabel dominan yang mempengaruhi terhadap Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom Kota Kediri.

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan di atas, dapat diketahui bahwa, yang menyatakan bahwa Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom Kota Kediri, dapat dipengaruhi oleh faktor Pelayanan One Stop Service dan variabel Kenyamanan dalam pelayanan adalah benar.

### Pembahasan

Hasil analisis regresi memberikan hasil bahwa variabel bebas yang di pergunakan dalam penelitian ini secara bersama – sama maupun secara individu mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Ringinanom.

Disisi lain tingkat determinasi variabel – variabel bebas tersebut terhadap variabel terkait cukup tinggi. Angka – angka tersebut sekaligus menggambarkan adanya pengaruh yang positif dan kuat dari variabel sistem pelayanan terpadu dan kenyamanan. Analisis secara kuantitatif tentang masing – masing variabel dapat diuraikan sebagai berikut :

#### 1. Sistem Pelayanan Satu Pintu / One Stop Service

Faktor sistem pelayanan satu pintu / one stop service secara parsial mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat Kelurahan Ringinanom. Faktor – faktor sistem Pelayanan Satu Pintu / one stop service yang indikatornya meliputi Kemudahan prosedur pelayanan, Kelengkapan informasi, Kemampuan petugas, Kecepatan waktu pelayanan dan Kedisiplinn antrian nampaknya mampu membentuk pola perilaku positif dalam meningkatkan sistem pelayanan pada masyarakat.

#### 2. Kenyamanan

Faktor sistem Kenyamanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat Kelurahan Ringinanom. Faktor – faktor sistem Kenyamanan yang indikatornya meliputi Situasi Tempat Pelayanan, Kondisi Ruang Pelayanan, Fasilitas dan Kelengkapan, Kemampuan dan Ketrampilan dan Peralatan yang digunakan nampaknya mampu membentuk pola perilaku positif dalam meningkatkan sistem pelayanan pada masyarakat. Dalam hal ini lingkungan dalam pelayanan terutama peralatan yang digunakan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan.

#### 3. Kepuasan Masyarakat

Faktor Kepuasan Masyarakat mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja para karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat faktor – faktor kepuasan masyarakat indikatornya meliputi Kesopanan,

Keramahan, Kesesuaian Biaya, Ketepatan Waktu dan Kenyamanan Lingkungan. Dengan hasil tersebut maka sudah selayaknya faktor kepuasan masyarakat patut menjadi perhatian dalam pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat.

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rumusan masalah dan analisis serta pengujian hipotesis yang telah peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan antara pengaruh Pelayanan One Stop Service terhadap Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom Kota Kediri, karena pelayanan pengurusan surat – surat dikantor kelurahan Ringinanom membutuhkan Pelayanan One Stop Service, sehingga warga masyarakat cepat mendapatkan informasi apa yang dibutuhkan dan segera terlayani kebutuhannya.
2. Dalam melakukan pengurusan surat – surat faktor kenyamanan dalam pelayanan sangat dinomor satukan oleh warga masyarakat maka akan menghasilkan kepuasan bagi warga setelah selesai mengurus surat – surat yang diperlukan. Dari hasil penelitian terdapat hubungan antara pengaruh kenyamanan dalam pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom Kota Kediri.
3. Pelayanan One Stop Service dan Kenyamanan dalam pelayanan warga kelurahan Ringinanom ternyata berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat kelurahan Ringinanom Kota Kediri. Dimana bisa dilihat dari antusias warga masyarakat untuk bisa segera dilayani dengan cepat. Pelayanan One Stop Service yang diberikan oleh Kelurahan Ringinanom dari mulai fasilitas fisik kantor hingga perilaku para petugas yang baik dan ramah bisa memberikan kenyamanan kepada setiap warga masyarakat yang sedang melakukan pengurusan surat – surat.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian. Edisi Revisi V*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta
- Christin Yuliani dan Isna Fitria Agustina (2015), Efektivitas Pelaksanaan One Day Service (ODS) Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo, Jurnal : JKMP (ISSN. 2338-445X), Vol. 3, No. 1, Maret 2015, 1-116.
- Dwi, Subartanto. (2010), *Kepuasan Pelanggan: Pengaruhnya terhadap Perilaku Konsumen di Indonesia Perhotelan. Usahawan, Jakarta*
- Fahmi Rezha, Siti Rochmah, Siswidiyanto, (2014). Judul Jurnal penelitian, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perikaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok), Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.5, Hal. 981-990 | 981 tahun 2014
- Fandy, Tjiptono. (2010). *Manajemen Jasa*. (Edisi Kedua). Andi Offset, Yogyakarta
- Fandy, Tjiptono. (2010). *Manajemen Jasa*. (Edisi Kedua). Andi Offset, Yogyakarta
- Gujarati. (2011). *Ekonometrika Dasar*. Alih Bahasa Sumarsono Zain. Cetakan Kelima. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Husein, Umar, Drs. SE, MM, MBA. (2011). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Cetakan Keempat, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kotler, Philip. (2010). *Marketing Management*. The Millenium Edision. Prentice Hall International, Inc
- Mowen, John C. (2010). *Consumer Behavior*. Fifth Edition. Prentice Hall, Jew Jersey
- Murfidin, Haming. (2001). *Poke Yoke: Metode untuk Meningkatkan Mutu Jasa yang Diserahkan kepada Konsumen*. Usahawan, Jakarta
- Noor, Juliansyah ( 2012 ). *Metodologi Penelitian, Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*. Penerbit: Kencana Prenada Media Group. Jakarta
- Nurgiantoro, Burhan. (2011). *Statistik Terapan*. Cetakan Kedua (Revisi). Penerbit Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Payne, Adrian. (2010). *Pemasaran Jasa*. Penerbit Andi Yogyakarta
- Sunarto, (2011). *Perilaku Konsumen*. Penerbit Amus, Yogyakarta
- Windy Citra Anggraini (2011), Judul Skripsi, Strategi Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Bidang Investasi Di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Kudus Melalui Sistem One Stop Service, 2011. Fakultas Hukum Universitas Negeri Semarang.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif kualitatif dan R & D*. Penerbit : CV. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*. Penerbit : CV. Alfabeta, Bandung.
- Sanusi, Anwar. (2010). *Metodologi Penelitian Praktis, Untuk Ilmu Sosial dan*
- Mowen, John C. (2010). *Consumer Behavior*. Fifth Edition. Prentice Hall, Jew Jersey
- Murfidin, Haming. (2011). *Poke Yoke: Metode untuk Meningkatkan Mutu Jasa yang Diserahkan kepada Konsumen*. Usahawan, Jakarta
- Nurgiantoro, Burhan. (2009). *Statistik Terapan*. Cetakan Kedua (Revisi).

Penerbit Gadjah Mada University  
Press, Yogyakarta

Payne, Adrian. (2009). *Pemasaran Jasa*.  
Penerbit Andi Yogyakarta

Sunarto, (2011). *Perilaku Konsumen*. Penerbit  
Amus, Yogyakarta

Sulaiman, Wahid. (2011). *Jalan Pintas  
Menguasai SPSS 10*. Penerbit Andi  
Yogyakarta

Widayat, (2010). *Riset Bisnis*. Edisi Pertama  
(Cetakan Pertama), Penerbit Graha  
Ilmu, Yogyakarta

Yazid. (2011). *Pemasaran Jasa: Konsep dan  
Implementasi*. (Edisi Kedua). Cetakan  
Pertama, Juli 2001. Penerbit Ekonisia  
Fakultas Ekonomi UII, Yogyakarta

Yoeti, Oka. (2010). *Manajemen Pemasaran  
Hotel*. Cetakan Pertama, Penerbit  
PT.Perca, Jakarta